



moovapps

CUSTOMER SERVICE PORTAL

Collaborez et communiquez en 24/7 avec chacun de vos clients et partenaires à travers un espace Extranet sécurisé

Avec Moovapps Customer Service

Portal, vous répondez à chaque

demande client avec précision

pour une satisfaction client

totale



La solution adaptée aux enjeux du Service client omni-canal

- ▶ Augmenter la qualité de service.
- ▶ Améliorer la disponibilité de vos équipes de support et de SAV.
- ▶ Fluidifier la collaboration interne à l'entreprise.

Bénéfices



Gestion centralisée
des demandes clients



Délégation aisée
aux utilisateurs



Partage facilité
des documents



moovapps

CUSTOMER SERVICE PORTAL

Collaborez et communiquez en 24/7 avec chacun de vos clients et partenaires à travers un espace Extranet sécurisé

Avec Moovapps Customer Service Portal, déployez sur Internet très rapidement un extranet client sécurisé et intuitif. Gérez avec précision tous les tickets des demandes de vos clients et partenaires. Personnalisez les tableaux de bord de suivi à vos objectifs de collaboration. Partagez aisément en interne les indicateurs de satisfaction client et de performance de vos équipes de service client.

A qui s'adresse Moovapps Customer Service Portal ?

A toutes les entreprises qui souhaitent créer une relation omni-canal avec leurs clients et leurs partenaires.

Moovapps Customer Service Portal vous permet de



Gérer efficacement chaque demande à travers un processus personnalisable

Prise en compte des demandes et notification automatique

Indicateurs de suivi personnalisés pour le client et pour les équipes de support

Adaptation à vos méthodes en place



Partager un référentiel documentaire profilé

Publication intuitive de tous vos documents de référence

Filtrage des accès par profil utilisateur

Notification des utilisateurs à chaque publication



Communiquer vos tutoriaux sans effort

Publication de vos guides de montage/démontage en tout format (PDF, vidéo)

Base de connaissance des meilleures pratiques

Communication et notification intégrées

Les fonctionnalités clés

- ▶ Portail web déployé en SAAS, multilingue et profilé
- ▶ Création de tickets avec dépôt de documents tout format (photo, PDF, vidéo)
- ▶ Notification automatique par email
- ▶ Personnalisation du processus de traitement
- ▶ Tableau de bord de suivi des demandes et priorisation
- ▶ Bases documentaires profilées
- ▶ Base de connaissance des solutions trouvées
- ▶ Fil d'actualités des nouveautés
- ▶ Espace de gestion simple et intuitif accessible en ligne

